

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sebuah organisasi adalah suatu intensitas dinamis didalam dunia yang selalu berubah dari waktu ke waktu. Di era globalisasi saat ini yang di indikasikan dengan perkembangan dalam dunia teknologi informasi dan teknologi komunikasi, membawah dampak yang penting pada pengembangan SDM atau karyawan yang berbasis pengetahuan (*knowledge based worker*), dengan karakteristik utama ilmu pengetahuan (Sawarjuono dan Kadir, 2003) untuk menunjang setiap aktivitas dalam organisasi. Di dalam dunia bisnis saat ini suatu organisasi di tantang untuk mampu bertahan dan mengembangkan sumber daya manusia atau karyawan.

Salah satu aset yang penting yang dimiliki oleh sebuah perusahaan ialah ketersediaan sumber daya manusia. Menurut wahyudi (2002), sumber daya manusia merupakan faktor kunci dan memiliki peran yang penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan. Sumber daya manusia erat kaitannya dengan sumbangan pemikiran sebagai bentuk penerapan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut.

Lebih lanjut lagi *Kinerja Sumber Daya Manusia* akan mencapai hasil yang maksimal apabila didukung dengan *Knowledge* yang dimiliki. Setiap SDM dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya tergantung dan terpaku

pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan setiap SDM mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja diperusahaannya.

Pengetahuan merupakan aset yang berharga yang terus berkembang seiring dengan pertambahan generasi di muka bumi. Dewasa ini pengetahuan telah dianggap sebagai elemen krusial tidak hanya penting bagi seorang individu, tapi juga bagi kelangsungan sebuah organisasi. Dengan kata lain pengetahuan dapat digunakan sebagai faktor pendorong kesuksesan seorang individu maupun suatu organisasi. Setidaknya ada tiga hal penting yang terkandung dalam pengetahuan. Pertama, pengetahuan merupakan kumpulan informasi mengenai intuisi, pengalaman, dan urutan kegiatan. Kedua, pengetahuan diorganisir dan dianalisis hingga dapat dimengerti dan diaplikasikan. Ketiga, pengetahuan digunakan sebagai pedoman untuk berfikir, bertindak laku, berkomunikasi, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan. ( Van der Spek dan Spijkervet, 1997,)

Pada era pengetahuan saat ini seperti saat ini, organisasi perlu untuk dapat memanfaatkan informasi dan mengelolanya menjadi pengetahuan bagi organisasi dan pengetahuan ini yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan mendorong inovasi dalam produk dan layanan untuk meningkatkan kinerja karyawan / kinerja sumber daya manusianya. Sebegitu pentingnya peran pengetahuan, seperti yang dikutip oleh Andrawania dalam Nonaka dan Takeuchi (1995) mengutarakan bahwa hanya perusahaan yang dapat memproduksi pengetahuan baru secara berkelanjutan saja yang mampu mencapai posisi yang lebih baik untuk memiliki *competitive advance*.

*Knowledge sharing* merupakan fokus dari manajemen pengetahuan. Sebagai salah satu dari tiga bagian prosen Manajemen pengetahuan, kegiatan *Knowledge sharing* merupakan bagian tersulit, karena *knowledge sharing* berhubungan erat dengan manusia juga budaya organisasi yang sulit dirubah.

Penerapan *Knowledge sharing* di Inodnesia sudah di jalankan oleh perusahaan – perusahaan yang bergerak di berbagai bidang seperti perusahaan jasa, perusahaan telekomunikasih, infrastruktur, produksi dan jenis perusahaan lainnya. Perusahaan – perusahaan tersebut menggunakan berbagai pendekatan yang di sesuaikan oleh budaya organisasi dan lingkungan perusahaan masing-masing (Fatwan, 2009). Tidak tertutup kemungkinan dengan adanya pencitptaan pengetahuan dan berbagi pengetahuan ini memotivasi karyawan untuk berkerja berbasis pengetahuan. Artinya mereka akan selalu meningkatkan mutu kinerjanya melalui proses pembelajaran yang bersinambung.

Industri perbankan Indonesia mempunyai fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dalam perkembangannya, perbankan telah mulai mengintegrasikan profesionalitas dan kebutuhan pasar untuk menyadari adanya keuntungan dari pengetahuan akan keuangan dan manajemen risiko. Kondisi tekanan perbankan akan regulasi yang mengikat, ketidakpastian lingkungan, serta krisis yang menjulang tinggi, mendorong perbankan agar tidak hanya mengintegrasikan tenaga kerja, aset keuangan, dan

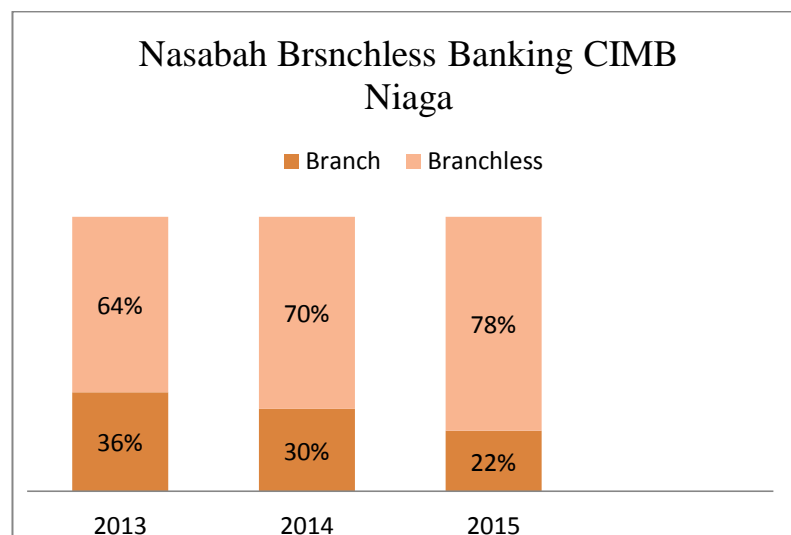
aset berwujud yang dimilikinya, tetapi juga meningkatkan kemampuan dalam manajemen berlanjutnya kinerja operasi perbankan. Dalam industri perbankan penting dalam menggunakan teknik manajemen pengetahuan (KM) dalam pengelolaan *Human Capital* untuk mengatasi perubahan lingkungan yang cukup pesat.

PT. Bank Cimb Niaga sebagai perusahaan yang memahami bahwa ekspansi bisnis yang pesat memerlukan dukungan dari semua unit terkait. Menanggapi hal ini, Operasional melanjutkan fokus pada beberapa inisiatif yang telah dilaksanakan di tahun sebelumnya. Seluruh upaya diselaraskan dengan rencana Perusahaan untuk memperbanyak jumlah nasabah, meningkatkan saldo dana murah memastikan kontrol bisnis proses berjalan baik, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang yang berlaku. Dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan didukung oleh kemampuan teknologi informasi yang mumpuni dalam memproses transaksi perbankan dengan aman, efektif, dan efisien untuk memastikan kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan inisiatif peningkatan kompetensi karyawan sebagai pelaksana. Perusahaan memahami bahwa rencana yang baik tidak akan dapat diwujudkan bila tidak didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang handal. Oleh karena itu, di samping tetap fokus pada pemberian layanan yang efektif, aman, dan terpercaya, Perusahaan juga tetap mendorong efisiensi.

Bank CIMB Niaga dalam tahun 2013 terus melanjutkan strateginya untuk menjadi bank terpercaya dengan fokus menjadi Bank Digital Terdepan. Pada tahun 2015 layanan digital yang dimiliki bank CIMB kian diminati oleh nasabah

nya tercermin dari semakin ditingginya volume transaksi. Sebagai bukti keberhasilan layanan digital CIMB niaga, beberapa layanan *Branchless Banking* seperti CIMB Click, rekening ponsel berhasil menunjukkan peningkatan volume transaksi yang signifikan. Yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1. Sumber Bank CIMB Niaga



Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa kinerja sumber daya manusia atau pegawai Bank CIMB Niaga belum maksimal, karena pegawai atau kinerja belum dapat menarik semua nasabah Bank CIMB niaga untuk melakukan transaksi ata memberi pemahaman terhadap nasabah akan *Branchless Banking*. Salah satunya adalah dengan dilaksanakan di tahun sebelumnya, di mana perusahaan berupaya mendorong perubahan budaya ritme kerja, khususnya terhadap SDM di garis depan yang pada akhirnya akan memnberikan nilai tambah bagi nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus pembahasan adalah pengaruh penerapan berbagi pengetahuan untuk mengembangkan kinerja sumber daya manusia yang dilihat dari kualitas kerja sumber daya tersebut dalam peningkatan

penarikan nasabah untuk melakukan transaksi *Branchless Banking* atau mobile banking. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Honeycutt (2005) bahwa untuk menghasilkan kinerja sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan membutuhkan system yang baik pula. System ini bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya atau *Human Capitalnya*. Salah satu system manajemen yang menawarkan suatu disiplin yang memerlukan intelektual sebagai aset yang dikelola adalah knowledge management. Dalam prakteknya knowledge management dapat menjadi guidance tentang pengelolaan intangible asset yang menjadi pilar perusahaan dalam menciptakan nilai.

Manajemen Pengetahuan menjadi kunci keberhasilan dalam produktivitas kinerja sumber daya manusia. Karena kegiatan penting perusahaan yaitu membuat keputusan, menciptakan dan menghasilkan produk, serta memberikan pelayanan pada pelanggan, semua membutuhkan *Knowledge Management*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat di ambil dalam penelitian adalah : “ **Bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan *human Capital* melalui berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*).**

1. Bagaimana pengaruh *knowledge Donating* dan *Knowledge Collection* terhadap *human Capital*?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge Donating*, *Knowledge Collection* *Human Capital* terhadap Kinerja Sumber Dana Manusia?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Suatu riset khusus dalam ilmu pengetahuan yang empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan (Nawawi, 1993:13).

Bedasarkan pada rumusan masalah secara umum, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *knowledge Donating* dan *Knowledge Collection* terhadap *human Capital*.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *knowledge Donating*, *Knowledge Collection* *Human Capital* terhadap Kinerja Sumber Dana Manusia.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Manfaat tersebut yaitu :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat berguna dimasa yang akan datang karena dapat memberi kontribusi bagi pengembangan riset tak hanya dari materi-materi yang sudah ada.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya dalam mengembangkan Kinerja Sumber Daya Manusia dalam menghadapi persaingan.

## 2. Bagi Peneliti.

Hasil ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai pengembangan Kinerja sumber daya manusia dan *human Capital* melalui *knowledge creation* dan *knowledge sharing*.

## 3. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca khususnya bidang sumber daya manusia.